# REGULAMENTO INTERNO DE FUNCIONAMENTO

# ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS CASA DA IGREJA

## CAPÍTULO I
## DISPOSIÇÕES GERAIS

Norma 1.ª

**Âmbito de Aplicação**

O presente Regulamento Interno de Funcionamento aplica-se à resposta social de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas Casa da Igreja da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa, adiante designada por Instituição, com acordo de cooperação celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital do Porto em 28/09/1984.

Norma 2.ª

**Legislação Aplicável**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é uma resposta social que consiste no alojamento colectivo, de utilização temporária ou permanente, em que sejam desenvolvidas actividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem, e rege-se pelo estipulado em:

a) Decreto – Lei n.º 172 -A/2014, de 14 de Novembro, alterado pela Lei n.º 76/2015, de 28 de Julho – aprova e altera o Estatuto das Instituições Particulares de Solidariedade Social;
b) Portaria 196-A/2015, de 1 de Julho, alterada pela Portaria n.º 296/2016, de 28 de Novembro e pela Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho – Define os critérios, regras e formas em que assenta o modelo específico da cooperação estabelecida entre o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.) e as IPSS ou legalmente equiparadas;
c) Portaria n.º 67/2012, de 21 de Março, alterada pela Portaria n.º 349/2023, de 13 de Novembro – Aprova as condições de organização, funcionamento e instalação a que devem obedecer as estruturas residenciais para pessoas idosas;
d) Decreto-Lei n.º 33/2014, de 4 de marco, que procede à segunda alteração e republica o Decreto-Lei n.º 64/2007, de 14 de marco – Define o regime jurídico de instalação, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos de apoio social geridos por entidades privadas, estabelecendo o respectivo regime contra-ordenacional;
e) Protocolo de Cooperação em vigor;
f) Circulares de Orientação Técnica acordadas em sede de CNC;
g) Contratos Colectivos de Trabalho para as IPSS.

Norma 3.ª

**Objectivos da Resposta Social**

Constituem objectivos da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

a) Proporcionar cuidados permanentes e adequados à condição biopsicossocial das pessoas idosas;
b) Contribuir para a estimulação de um processo de envelhecimento activo e saudável promovendo o autocuidado e a prestação de cuidados personalizados e humanizados;
c) Criar condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e com pessoas de referência, bem como promover novas relações interpessoais visando combater o isolamento;
d) Potenciar a inclusão social;
e) Potenciar um ambiente seguro, confortável, acessível e humanizado;
f) Promover estratégias de desenvolvimento da vivência em comum, numa lógica comunitária, com o respeito pela individualidade, interesses e capacidade, bem como pela privacidade de cada pessoa e/ou família;
g) Promover e enquadrar o envolvimento da comunidade no dia-a-dia da ERPI, numa lógica complementar ao plano de actividades da ERPI;
h) Fomentar as relações sociais, a convivência, a entreajuda e o espírito de comunidade;
i) Proporcionar acolhimento transitório e temporário, no âmbito do regime do descanso do cuidador informal e das altas hospitalares.

Norma 4.ª

**Destinatários**

São destinatários da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:

a) Pessoas com 65 ou mais anos que, por razões familiares, dependência, isolamento, solidão ou insegurança, não podem permanecer na sua residência;
b) Pessoas adultas de idade inferior a 65 anos, em situação de excepção devidamente justificada;
c) Em situações pontuais, a pessoas com necessidade de alojamento decorrente da ausência, impedimento ou necessidade de descanso do cuidador.

Norma 5.ª

**Cuidados e Serviços**

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a prestação dos seguintes cuidados e serviços:

a) Alimentação adequada às necessidades dos/as residentes, respeitando as prescrições médicas ou de nutricionista da instituição, caso exista;
b) Cuidados de higiene pessoal, de conforto e de imagem;
c) Tratamento da roupa;
d) Higiene dos espaços;

e) Actividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e ocupacionais que visem contribuir para um clima de relacionamento saudável entre os/as residentes e para a estimulação e manutenção das suas capacidades físicas e psíquicas;
f) Apoio no desempenho das actividades da vida diária;
g) Cuidados de enfermagem, bem como o acesso a cuidados de saúde;
h) Administração de fármacos, quando prescritos;
i) Acompanhamento e transporte a consultas assim como aos exames complementares de diagnóstico;
j) Outras actividades culturais, ambientais, sociais, lúdico-recreativas, estimulação sensorial e cognitiva, entre outras, ajustadas ao perfil, capacidades e expectativas dos/as residentes;
k) Actividades ocupacionais e de convívio e lazer a realizar no exterior, respeitando a capacidade e interesses dos/as residentes;
l) Apoio psicossocial, facilitador do equilíbrio e bem-estar.

2. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura ainda outros serviços, pagos separadamente, nomeadamente:
a) Podologia;
b) Fisioterapia;
c) Hidroterapia;
d) Nutrição;
e) Cuidados de imagem.

3. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas assegura a assistência religiosa.

## CAPÍTULO II

## PROCESSO DE ADMISSÃO DOS/AS UTENTES/CLIENTES

### Norma 6.ª

### Condições de Admissão

1. São condições de admissão na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas:
a) Ser vontade própria do/a candidato/a a ser admitido/a;
b) Assinatura do contrato de prestação de serviços e aceitação do presente regulamento;
c) Estarem enquadrados nas condições referidas na Norma 4.ª.

2. A admissão de clientes portadores de deficiência, ou qualquer doença não controlada, que possa pôr em risco os/as restantes utentes/clientes ou colaboradores, ou que pelo seu comportamento possam perturbar o normal funcionamento da Instituição, será considerada caso a caso, mediante a capacidade dos serviços da Instituição e de articulação com as entidades parceiras.

Norma 7.ª

**Critérios de Priorização na Admissão**

1. São critérios de priorização na admissão:
   a) Situação de risco;
   b) Inexistência de retaguarda familiar e/ou sem condições de prestação dos cuidados necessários;
   c) Situação social e economicamente mais desfavorecida;
   d) Utente de outra resposta social da Instituição;
   e) Ser natural, residente ou ligado afectivamente à freguesia ou à Instituição.
2. A Instituição reserva-se ao direito de recusar candidaturas, sempre que se verificarem as seguintes situações:
   a) Circunstâncias passíveis de colocar em risco a vida ou a integridade física de utentes e colaboradores;
   b) Sempre que o candidato requeira cuidados médicos permanentes para os quais a Resposta Social não está vocacionada;
   c) Sempre que o candidato tenha dívidas pendentes de serviços/actividades em qualquer resposta social ou serviço da Instituição.

Norma 8.ª

**Candidatura e Inscrição**

1. Para efeito de admissão, o/a utente/cliente deverá fazer a sua inscrição através do preenchimento de uma ficha de identificação que constitui parte integrante do processo do/a utente/cliente, devendo fazer prova das declarações efectuadas, mediante a apresentação da seguinte informação:
   a) Os dados necessários que constam do Cartão de Identificação, do Cartão de Contribuinte, do Cartão de Beneficiário da Segurança Social, do Cartão de Utente do Serviço Nacional de Saúde ou de Subsistema a que o/a utente/cliente pertença; Boletim de vacinas e relatório médico comprovativo da situação clínica do/a utente/cliente;
   b) Comprovativos dos rendimentos e despesas do/a utente/cliente;
   c) Declaração assinada pelo/a utente/cliente ou sua responsável legal em como autoriza a informatização dos dados pessoais para efeitos de elaboração do processo individual e para consulta das entidades competentes.
2. Aquando da candidatura, será feita uma entrevista para recolha de informação adicional à ficha de inscrição.
3. A ficha de inscrição e os documentos probatórios referidos no número 1 deverão ser entregues nos serviços administrativos da Instituição.
4. A candidatura só é formalizada após entrega da ficha de inscrição.
5. Em caso de dúvida, a Instituição reserva-se o direito de solicitar outros documentos comprovativos.
6. Em caso de admissão urgente, pode ser dispensada a apresentação do processo de inscrição e respectivos documentos probatórios, devendo ser, desde logo, iniciado o processo de obtenção dos dados em falta.

Norma 9.ª

**Admissão**

1. Recebida a candidatura, a mesma é registada e analisada pelo/a Director/a Técnico/a da ERPI, a quem compete elaborar a proposta de admissão, quando tal se justificar. A proposta acima referida é baseada num relatório social que terá em consideração as condições e os critérios para admissão, constantes neste Regulamento.
2. É competente para decidir o processo de admissão a Direcção e o Conselho de Administração da Instituição.
3. Da decisão será dado conhecimento ao/à utente/cliente ou seu/sua representante legal, no prazo de 10 dias.
4. Após decisão da admissão do/a candidato/a, proceder-se-á à abertura de um processo individual, que terá por objectivo permitir o estudo e o diagnóstico da situação, assim como a definição, programação e acompanhamento dos serviços prestados.
5. No acto de admissão:
   a) É devido o pagamento do valor da primeira mensalidade e da caução;
   b) É assinado o contrato de prestação de serviços;
   c) É entregue ao/à utente/cliente cópia do Regulamento Interno;
   d) É assinada declaração, pelo/a utente/cliente e/ou responsável legal, de autorização do uso da imagem do/a idoso/a na Instituição;
   e) Em situações especiais, pode ser solicitada a certidão de sentença judicial que regule a representação legal do/a utente/cliente.

Norma 10.ª

**Lista de Candidatos/as**

1. Os/as utentes/clientes que reúnam as condições de admissão, mas que não seja possível admitir, por inexistência de vagas, ficam automaticamente inscritos na Lista de Candidatos/as e o seu processo é arquivado em pasta própria, não conferindo, no entanto, qualquer prioridade na admissão. Tal facto é comunicado ao/à candidato/a a utente/cliente ou seu/sua representante legal, através de carta ou telefonema.
2. Serão retirados/as da lista os/as candidatos/as que desistam da inscrição.
3. A lista será actualizada sempre que haja nova inscrição ou libertação de vaga.
4. O/a utente/cliente e/ou representante legal serão informados/as quando tiverem vaga para proceder à admissão na resposta social.
5. A gestão da Lista de Candidatos/as é da responsabilidade da Direcção Técnica.

Norma 11.ª

**Acolhimento dos/as novos/as Utentes/Clientes**

1. No caso de admissão do/a utente/cliente, a este/a e/ou ao seu/sua representante legal são prestadas as informações sobre as regras de funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, nomeadamente o regulamento interno de funcionamento e as tabelas de comparticipação financeira.
2. O período de adaptação do/a utente/cliente, previsto neste regulamento, é de 3 meses.

3. Durante este período é implementado um Programa de Acolhimento, previamente definido e que passa por:
   a) Apresentação da equipa de colaboradores que mais articulem com o/a utente/cliente;
   b) Apresentação dos/as outros/as utentes;
   c) Visita a todos os espaços da ERPI, incluindo os que não lhe estejam especificamente destinados;
   d) Apresentar o programa de actividades da ERPI;
   e) Informar dos instrumentos de participação dos/as utentes/clientes na vida do equipamento, nomeadamente através de sugestões e reclamações;
   f) Divulgar os mecanismos de participação dos familiares;
   g) Recordar os aspectos mais significativos do regulamento interno de funcionamento, nomeadamente no que se refere aos direitos e deveres de ambas as partes;
   h) Elaborar a lista de pertences do/a utente/cliente.
4. Findo o período de adaptação acima referido e caso o/a utente/cliente não se integre, deve ser realizada uma avaliação do Programa de Acolhimento, identificando os factores que determinaram a não integração e, se oportuno, procurar superá-los promovendo alterações. Se a inadaptação persistir, é dada a possibilidade, quer à instituição, quer ao/à utente/cliente, de rescindir o contrato.

Norma 12.ª

**Processo Individual do/a Utente/Cliente**

1. Do processo individual do/a utente/cliente consta:
   a) Identificação do/a residente;
   b) Data de admissão;
   c) Identificação e contacto do/a médico/a assistente;
   d) Identificação e contacto do/a representante legal ou dos/as familiares;
   e) Avaliação social da pessoa, da qual consta a caracterização da situação social, familiar e do contexto e história de vida;
   f) Exemplar do contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados;
   g) Cópia da sentença que determine o acompanhante, no âmbito do regime do maior acompanhado, quando aplicável;
   h) Plano individual de cuidados (PIC), nos termos previstos no artigo 9.º -A;
   i) Cessação do contrato de prestação de serviços com indicação da data e motivo.
2. O Processo Individual do/a utente/cliente é arquivado em local próprio e de fácil acesso à Direcção Técnica, garantindo a confidencialidade da informação.
3. O processo individual está permanentemente actualizado.

# CAPÍTULO III

## INSTALAÇÕES E REGRAS DE FUNCIONAMENTO

### Norma 13.ª

### Instalações

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Casa da Igreja está sediada na Rua da Igreja, 159, 4580-734 SOBROSA, e as suas instalações são compostas por:
   a) 9 quartos, em que 7 são triplos e 2 duplos;
   b) 10 instalações sanitárias;
   c) 2 salas de estar, 1 sala de actividades e 1 refeitório.
2. Os quartos destinam-se ao descanso dos/as utentes/clientes e são de acesso restrito.

### Norma 14.ª

### Horários de Funcionamento

1. A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas funciona todos os dias do ano, 24 horas por dia.
2. O horário de visitas decorre entre as 14:00 e as 18:00, mediante marcação prévia.
3. Não são permitidas visitas no período reservado às refeições e higiene pessoal dos/as utentes/clientes.
4. As visitas serão realizadas em local próprio, designado por sala de visitas/sala de espera.
5. Os/as utentes/clientes dependentes acamados, sem possibilidade de levante, podem ser visitados no espaço do quarto.

### Norma 15.ª

### Faltas ou Situações de Doença Súbita ou Emergência

1. Todas as ausências (impedimento da prestação normal) devem ser comunicadas à Instituição:
   a) Com antecedência, quando previsível;
   b) No imediato, em todas as outras situações.
2. As ausências superiores a 30 dias consecutivos determinam o cancelamento da respectiva inscrição desde que as mesmas não se devam a razões de natureza transitória devidamente justificadas.
3. Consideram-se razões de natureza transitória devidamente justificadas as que decorrem de situação de doença, acidente, férias, acompanhamento de familiares ou outras relacionadas com a integração social familiar do utente e desde que não ocorram por um período superior a seis meses.
4. Por razões de segurança e preservação da saúde de todos os/as utentes/clientes e colaboradores/colaboradoras da resposta social, serão afastados temporariamente os/as portadores de doenças infecto-contagiosas em fase activa, para espaço de isolamento ou internamento hospitalar.

Norma 16.ª

**Lotação**

A capacidade máxima da prestação de serviços da ERPI Casa da Igreja é de 25 utentes/clientes.

Norma 17.ª

**Comparticipação do Serviço Prestado**

1. A frequência da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas é prestada mediante o pagamento de uma comparticipação, definida nos seguintes moldes:
   a) Caso o/a utente/cliente seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto nas normas 18.ª, 19.ª e 20.ª;
   b) Caso o/a utente/cliente não seja enquadrado em lugares comparticipados pelo Instituto da Segurança Social, I.P., aplica-se o disposto no número 2 da presente norma.
2. No caso de utentes/clientes não abrangidos pelo acordo de cooperação, a mensalidade será de livre fixação e de acordo com a tipologia do quarto atribuída, tendo como orientação os valores praticados por outras Instituições Privadas na área de influência da Resposta Social.

Norma 18.ª

**Cálculo do Rendimento *per capita***

1. A comparticipação familiar devida pela utilização de serviços/equipamento é determinada de forma proporcional *per capita* do agregado familiar, de acordo com o Regulamento das Comparticipações familiares devidas pela utilização dos serviços e equipamentos sociais, anexo à Portaria n.º 218-D/2019, de 15 de Julho.
2. O cálculo do rendimento *per capita* do agregado familiar (RC) é realizado de acordo com a seguinte fórmula:

$$RC = \frac{\frac{RAF}{12} - D}{N}$$

Sendo que:
RC = Rendimento *per capita*
RAF = Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado)
D = Despesas mensais fixas
N = Número de elementos do agregado familiar

3. Considera-se agregado familiar o/a utente/cliente.
4. Para efeitos de determinação do montante de rendimentos do agregado familiar (RAF), consideram-se os seguintes rendimentos:
   a) Do trabalho dependente;
   b) Do trabalho independente: no âmbito do regime simplificado é considerado o montante anual resultante da aplicação dos coeficientes previstos no Código do IRS; no âmbito do regime de contabilidade organizada é considerado ou o lucro tributável ou dois IAS (Indexante de Apoio Sociais) por mês, optando pelo maior;

c) De pensões – pensões de velhice, invalidez, sobrevivência, aposentação, reforma ou outras de idêntica natureza, as rendas temporárias ou vitalícias, as prestações a cargo de companhias de seguro ou de fundos de pensões e as pensões de alimentos;
d) De prestações sociais (excepto as atribuídas por encargos familiares e por deficiência, exceptuando a Prestação Social de Inclusão, que será considerada em 80%);
e) Bolsas de estudo e formação (excepto as atribuídas para frequência e conclusão, até ao grau de licenciatura);
f) Prediais – rendas de prédios rústicos, urbanos e mistos, cedência do uso do prédio ou de parte, serviços relacionados com aquela cedência, diferença auferidas pelo sublocador entre a renda recebida do subarrendatário e a paga ao senhorio, cedência do uso, total ou parcial, de bens imóveis e a cedência de uso de partes comuns de prédios. Sempre que destes bens imóveis não resultar rendas ou que estas sejam inferiores ao valor Patrimonial Tributário, deve ser considerado como rendimento o valor igual a 5% do valor mais elevado que conste da caderneta predial actualizada, ou da certidão de teor matricial ou do documento que titule a aquisição, reportado a 31 de Dezembro do ano relevante;
g) Esta disposição não se aplica ao imóvel destinado a habitação permanente do/a requerente e respectivo agregado familiar, salvo se o seu Valor Patrimonial for superior a 390 vezes o valor da Remuneração Mínima Mensal Garantida (RMMG), situação em que se considera como rendimento o montante igual a 5% do valor que exceda aquele valor;
h) De capitais – rendimentos definidos no artigo 5.º do Código do IRS, designadamente os juros de depósitos bancários, dividendos de acções ou rendimentos de outros activos financeiros. Sempre que estes rendimentos sejam inferiores a 5% do valor dos depósitos bancários e de outros valores mobiliários, do/a requerente ou de outro elemento do agregado, à data de 31 de Dezembro do ano relevante, considera-se como rendimento o montante resultante da aplicação de 5%;
i) O reembolso auferido pelo agregado familiar em sede de Nota de Liquidação de IRS;
j) Outras fontes de rendimento (excepto os apoios decretados para menores pelo tribunal, no âmbito das medidas de promoção em meio natural de vida).

5. Para efeito da determinação do montante de rendimento disponível do agregado familiar (RAF), consideram-se as seguintes despesas fixas:
a) O valor das taxas e impostos necessários à formação do rendimento líquido, designadamente do imposto sobre o rendimento e da taxa social única;
b) O valor do pagamento do IRS, presente na Nota de Liquidação do agregado familiar;
c) O valor da renda de casa ou de prestação devida pela aquisição de habitação própria (constituído pelo montante do capital amortizado e juros devidos);
d) Despesas com transportes, até ao valor máximo da tarifa de transporte da zona da residência;
e) As despesas com saúde e a aquisição de medicamentos de uso continuado em caso de doença crónica;

f) Comparticipação nas despesas na resposta social ERPI relativo a ascendentes e outros familiares.

6. Ao somatório das despesas referidas em c), d) e e) da alínea anterior é estabelecido como limite máximo do total da despesa o valor correspondente à RMMG; nos casos em que essa soma seja inferior à RMMG, é considerado o valor real da despesa.

7. Quanto à prova dos rendimentos do agregado familiar:

a) É feita mediante a apresentação do Modelo 3 de IRS e respectiva nota de liquidação. Em caso de ausência destes documentos, é solicitado ao agregado familiar declaração do Instituto da Segurança Social com indicação das prestações sociais auferidas e declaração da Autoridade Tributária que comprove a situação IVA;

b) Sempre que haja dúvidas sobre a veracidade das declarações de rendimentos, ou a falta de entrega dos documentos probatórios, a Instituição convenciona um montante de comparticipação até ao limite da comparticipação familiar máxima.

8. A prova das despesas fixas é feita mediante apresentação dos documentos comprovativos.

Norma 19.ª

**Tabela de Comparticipações**

1. A comparticipação familiar devida pela utilização dos serviços é determinada em função da percentagem a aplicar sobre o rendimento *per capita* do agregado familiar variável entre 75% a 90% de acordo com o grau de dependência do/a utente/cliente.

2. À comparticipação apurada nos termos do n.º 1 desta Norma pode acrescer uma comparticipação dos descendentes ou outros familiares, acordada entre as partes interessadas, mediante outorga de acordo escrito e com emissão do respectivo recibo, de forma individualizada.

3. A forma de apuramento do montante acima referido deve atender à capacidade económica dos descendentes e outros familiares, avaliada de acordo com os rendimentos do agregado familiar e tendo em conta o número de elementos chamados à responsabilidade de comparticipação.

Norma 20.ª

**Montante e Revisão da Comparticipação Familiar**

1. Haverá lugar a uma redução de 10% da comparticipação familiar mensal, quando o período de ausência, devidamente fundamentado, exceder 15 dias seguidos;

2. As comparticipações familiares são revistas anualmente no início do ano civil, ou sempre que ocorram alterações, designadamente no rendimento *per capita* e nas opções de cuidados e serviços a prestar.

3. O/a utente/cliente e representante legal tem o dever de informar a Instituição de quaisquer alterações aos seus rendimentos que interfiram com a definição e revisão da respectiva comparticipação familiar.

Norma 21.ª

**Pagamento de Mensalidades**

1. O pagamento das mensalidades é efectuado até ao dia 8 do mês a que respeita.
2. Sempre que o dia 8 não coincida com um dia útil, o prazo estender-se-á até ao dia útil seguinte.
3. Se a mensalidade for paga fora do prazo, sofrerá um agravamento de 10% até ao dia 20 e 15% para além deste prazo.
4. Perante ausências de pagamento superiores a sessenta dias, a Instituição poderá vir a suspender a permanência do/a utente/cliente até este/a regularizar as suas mensalidades, após ser realizada uma análise individual do caso.
5. O pagamento de outras actividades/serviços ocasionais e não contratualizados é efectuado no período imediatamente posterior à sua realização.
6. No momento de admissão na ERPI é devido pelo/a utente/cliente o pagamento de uma mensalidade, sob a forma de caução. No caso de ser manifesta a impossibilidade desse adiantamento, não pode ser condicionado ou limitado o acesso do/a utente/cliente à respectiva ERPI.

Norma 22.ª

**Contrato de Prestação de Serviços**

1. Nos termos da legislação em vigor, entre o/a utente/cliente e/ou o/a representante legal e a Instituição é celebrado, por escrito, um contrato de prestação de serviços, cujo modelo se encontra afixado na Instituição.
2. Do contrato é entregue um exemplar ao/à utente/cliente ou representante legal e arquivado outro no respectivo processo individual.
3. Sempre que ocorram alterações nos serviços prestados, actualização da mensalidade ou outros aspectos tidos como convenientes, o mesmo será objecto de mútuo consentimento sob a forma de Adenda.

Norma 23.ª

**Interrupção da Prestação dos Serviços por Iniciativa do/a Utente/Cliente**

1. Apenas é admitida a interrupção da prestação do serviço em caso de internamento do/a utente/cliente.
2. Nos casos de não adaptação do/a utente/cliente, qualquer parte pode denunciar o acordo, por escrito e com antecedência mínima de oito dias. Nestes casos, o/a utente/cliente ficará a cargo do responsável sendo pago o valor devido do período de permanência da resposta social.
3. O valor da mensalidade sofre uma redução de 10% quando este o/a utente/cliente se ausentar durante 15 ou mais dias seguidos.

Norma 24.ª

**Cessação da Prestação dos Serviços por Facto não Imputável ao Prestador**

1. A cessação da prestação de serviços acontece por denúncia do contrato de prestação de serviços (comunicado à Instituição com 30 dias de antecedência), por institucionalização ou por morte do/a utente/cliente.
2. A cessação da prestação de serviços pode ainda ocorrer por:
   a) Incumprimento das cláusulas contratuais e do Regulamento Interno;
   b) A reincidência de situações de distúrbio e desrespeito à integridade dos colaboradores e da própria instituição;
   c) Sejam detectadas falsas declarações que possam interferir com a admissão e continuidade dos serviços prestados ao/à utente/cliente;
   d) Não sejam regularizadas as dívidas até ao limite de 90 dias consecutivos.

Norma 25.ª

**Incapacidade do/a residente**

1. Quando um/uma utente/cliente estiver em situação de incapacidade, a Instituição poderá sensibilizar e informar a família ou pessoa de referência sobre o regime de maior acompanhado.
2. No caso de falta injustificada de iniciativa da família ou de pessoa de referência, a instituição diligenciará pela aplicação do regime de maior acompanhado.
3. Se os/as utentes/clientes não tiverem familiares próximos ou pessoas de referência, a instituição diligenciará igualmente pela aplicação do regime de maior acompanhado.
4. A Instituição informará a família e pessoas de referências dos procedimentos sobre os meios de suprimento de consentimento, bem como quando necessário, diligenciará igualmente pelos mencionados suprimentos.

Norma 26.ª

**Procedimentos em Situação de Negligência, Abusos e Maus-tratos**

Os maus-tratos são inadmissíveis e intoleráveis. A Instituição tem definida uma metodologia para a gestão e prevenção de situações de negligência, abusos e maus-tratos, a qual contempla a forma de actuação. A metodologia referida é explicada e disponibilizada a todos os/as utentes/clientes e colaboradores.

# CAPÍTULO IV

## PRESTAÇÃO DOS CUIDADOS E SERVIÇOS

### Norma 27.ª

### Alimentação

1. O serviço de alimentação consiste no fornecimento das seguintes refeições e com os seguintes horários:
   a) Pequeno-Almoço: 09:00;
   b) Reforço da Manhã: 11:00;
   c) Almoço: 12:30;
   d) Lanche: 16:00;
   e) Jantar: 19:00;
   f) Ceia: 21:30;
2. A ementa semanal é afixada em local visível e adequado, elaborada com o devido cuidado nutricional e adaptada aos/às utentes/clientes desta resposta social.
3. As dietas dos/as utentes/clientes, sempre que prescritas pelo/a médico/a, são de cumprimento obrigatório.

### Norma 28.ª

### Cuidados de Higiene, de Imagem e de Conforto Pessoal

1. O serviço de higiene pessoal baseia-se na prestação de cuidados de higiene corporal e é prestado diariamente e sempre que necessário.
2. O serviço de cuidados de imagem consiste no corte de barba, cabelo e arranjo de unhas é prestado quando solicitado pelo/a utente/cliente, sendo realizado preferencialmente no período da manhã.
3. O serviço de conforto pessoal é prestado diariamente e sempre que necessário.

### Norma 29.ª

### Tratamento da Roupa de Uso Pessoal do/a Utente/Cliente

1. O tratamento da roupa de uso pessoal da cama e casa-de-banho é assegurado pela Instituição.
2. As roupas de uso pessoal deverão ser marcadas pelos/as familiares ou representante legal, para melhor identificação.

Norma 30.ª

**Apoio no desempenho de actividades de vida diária**

No sentido de promover a autonomia, os/as utentes/clientes são motivados e apoiados no desempenho de diversas actividades de vida diária, segundo programa próprio e definido no Plano Individual de Cuidados.

Norma 31.ª

**Apoio terapêutico**

1. A ERPI assegura a administração da medicação prescrita.
2. É facultado aos/às utentes/clientes o acesso aos cuidados médicos, nomeadamente no Centro de Saúde da área da resposta social, devendo para tal proceder-se à alteração da residência dos/as utentes/clientes.
3. A Instituição também faculta quinzenalmente acompanhamento médico nas instalações da ERPI.
4. Os/as utentes/clientes desta resposta social são acompanhados a consultas e exames auxiliares de diagnóstico, preferencialmente por familiares e na sua ausência por colaboradores da ERPI.
5. Em caso de urgência, recorre-se aos serviços de saúde disponíveis (Centro de Saúde e Hospital).

Norma 32.ª

**Depósito e guarda dos bens do/a Utente/Cliente**

1. A Instituição só se responsabiliza pelos objectos e valores que os/as utentes/clientes lhe entreguem à sua guarda.
2. É feita uma lista dos bens entregues e assinada pelo/a responsável ou utente/cliente e pela pessoa que os recebe, que fica arquivada no processo individual do/a utente/cliente.

Norma 33.ª

**Gestão de bens mobiliários**

1. Toda a gestão financeira dos bens monetários dos/as utentes/clientes, quando efectuada pela Instituição no caso de ter essa responsabilidade através do regime de maior acompanhado é registada em documento próprio constante do processo individual do/a utente/cliente.
2. Os movimentos dos bens monetários dos/as utentes/clientes são efectuados mediante registo pelo/a técnico/a responsável, em documento próprio.
3. Poderá ser atribuída uma semanada aos/às utentes/clientes mediante avaliação das suas necessidades e tendo como critério para atribuição:
   a) O grau de autonomia para gestão de bens monetários;
   b) Uso comprovadamente adequado dos bens entregues.
4. A qualquer momento, desde que fundamentado e informado o/a utente/cliente, poderá ser suspensa a atribuição da semanada.

# CAPÍTULO V
## RECURSOS

Norma 34.ª

**Direcção Técnica**

A Direcção Técnica desta Estrutura Residencial para Pessoas Idosas compete a um/a técnico/a, cujo nome se encontra afixado em lugar visível e a quem cabe a responsabilidade de dirigir o serviço, sendo responsável, perante o Conselho de Administração e a Direcção, pelo funcionamento geral do mesmo.

Norma 35.ª

**Pessoal**

O quadro de pessoal afecto à Estrutura Residencial para Pessoas Idosas encontra-se afixado em local visível, contendo a indicação do número de recursos humanos, definido de acordo com a legislação em vigor.

Norma 36.ª

**Pessoal Voluntário**

1. As pessoas que trabalham de forma voluntária na Instituição têm direito a ser devidamente integradas e enquadradas, ao respeito e valorização das actividades que desenvolvam, à avaliação do seu desempenho e a formação adequada.
2. O pessoal voluntário deve observar as normas contidas no presente regulamento e respeitar o sigilo e privacidade dos/as utentes/clientes, bem como os horários da Instituição.

# CAPÍTULO VI
## DIREITOS E DEVERES

Norma 37.ª

**Direitos e Deveres da pessoa que reside na ERPI**

1. São direitos da pessoa residente da ERPI:
   a) Ser preservada a sua dignidade, privacidade, intimidade e individualidade;
   b) Ver garantido o segredo profissional, o sigilo e a confidencialidade;
   c) Ser informada sobre o funcionamento da ERPI e sobre os serviços, actividades e cuidados que lhe são prestados, na medida das suas capacidades, bem como de qualquer alteração aos mesmos e sobre todas as decisões em que é parte interessada;

d) Participar na avaliação diagnóstica, na elaboração e celebração do plano individual de cuidados, potenciando a adaptação dos serviços, actividades e cuidados às suas necessidades, capacidades, expectativas e preferências;
e) Ver respeitados os seus interesses individuais, crenças, culturas e as suas necessidades e expectativas face aos serviços e cuidados que irá beneficiar;
f) Ser tratada com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
g) Ser informada e orientada sobre os direitos e deveres inerentes ao exercício da sua cidadania e participação social;
h) Receber visitas de acordo com o Regulamento da ERPI;
i) À protecção dos seus dados pessoais, de acordo com o previsto no RGPD;
j) Apresentar reclamações e sugestões à Direcção Técnica relativamente ao funcionamento.

2. São deveres da pessoa residente da ERPI:
a) Colaborar com a equipa na medida dos seus interesses e capacidades;
b) Respeitar a privacidade e intimidade dos/as outros/as residentes;
c) Cumprir o Regulamento Interno;
d) Participar, na medida das suas capacidades, na definição do PIC e nos processos de avaliação da satisfação dos serviços prestados;
e) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
f) Tratar os demais residentes e trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
g) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados.

Norma 38.ª

**Direitos e deveres dos familiares e pessoas de referência**

1. Os familiares e pessoas de referência têm direito, nomeadamente, a:
a) Participar nas actividades e no projecto global da ERPI;
b) Participar na avaliação diagnóstica e na elaboração, celebração e implementação do plano individual de cuidados do/a residente, caso este o deseje;
c) Ter acesso a informação e ser ouvido nas decisões que digam respeito ao/à residente, com a devida autorização do próprio;
d) Visitar o/a residente, excepto se este o recusar ou se houver impedimento legal.

2. Constituem deveres dos familiares e pessoas de referência, nomeadamente, os seguintes:
a) Cumprir o Regulamento Interno;
b) Colaborar com a equipa;
c) Respeitar a privacidade e intimidade dos/as residentes;
d) Zelar pela boa conservação da residência e dos bens e equipamentos;
e) Tratar os/as residentes e os trabalhadores com urbanidade, respeito, com correcção e compreensão;
f) Pagar pontualmente a comparticipação familiar mensal, nos montantes acordados, quando forem contratualmente responsáveis pelo respectivo pagamento;
g) Pagar pontualmente a comparticipação mensal, nos montantes acordados, quando for prevista no respectivo contrato de prestação de serviços, actividades e cuidados.

Norma 39.ª

**Direitos Deveres da Instituição**

1. São direitos da Instituição:
   a) Ver reconhecida a sua natureza particular e, consequentemente, o seu direito de livre actuação e a sua plena capacidade contratual;
   b) À co-responsabilização solidária do Estado nos domínios da comparticipação financeira e do apoio técnico;
   c) Proceder à averiguação dos elementos necessários à comprovação da veracidade das declarações prestadas pelo/a utente/cliente e/ou familiares no acto da admissão;
   d) Fazer cumprir com o que foi acordado no acto da admissão, de forma a respeitar e dar continuidade ao bom funcionamento deste serviço;
   e) Ao direito de suspender este serviço, sempre que os/as utentes/clientes, grave ou reiteradamente, violem as regras constantes do presente regulamento, de forma muito particular, quando ponham em causa ou prejudiquem a boa organização dos serviços, as condições e o ambiente necessário à eficaz prestação dos mesmos, ou ainda, o relacionamento com terceiros e a imagem da própria Instituição.
2. São deveres da Instituição:
   a) Respeito pela individualidade dos/as utentes/clientes proporcionando o acompanhamento adequado a cada e em cada circunstância;
   b) Criação e manutenção das condições necessárias ao normal desenvolvimento da resposta social, designadamente quanto ao recrutamento de profissionais com formação e qualificações adequadas;
   c) Promover uma gestão que alie a sustentabilidade financeira com a qualidade global da resposta social;
   d) Colaborar com os Serviços da Segurança Social, assim como com a rede de parcerias adequada ao desenvolvimento da resposta social;
   e) Prestar os serviços constantes deste Regulamento Interno;
   f) Avaliar o desempenho dos prestadores de serviços, designadamente através da auscultação das partes interessadas;
   g) Manter os processos dos/as residentes actualizados;
   h) Garantir o sigilo dos dados constantes nos processos individuais dos/as residentes;
   i) Dispor de livro de reclamações.

## CAPÍTULO VII

## DISPOSIÇÕES FINAIS

Norma 40.ª

**Livro de Reclamações**

1. Nos termos da legislação em vigor, a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas possui Livro de Reclamações, físico e em formato electrónico, que poderá ser solicitado junto dos serviços administrativos pelo/a utente/cliente e/ou familiar.

2. A gestão do Livro de Reclamações é da responsabilidade do Conselho de Administração e da Direcção da Instituição.

Norma 41.ª

**Livro de Registo de Ocorrências**

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas dispõe de Livro de Registo de Ocorrências, que servirá de suporte para quaisquer incidentes ou ocorrências que surjam no funcionamento desta resposta social.

Norma 42.ª

**Alterações ao Presente Regulamento**

1. O presente regulamento será revisto sempre que se verifiquem alterações no funcionamento da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, resultantes da avaliação geral dos serviços prestados, tendo como objectivo principal a sua melhoria.
2. Quaisquer alterações ao presente Regulamento serão comunicadas ao/à utente/cliente e/ou representante legal, com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor, sem prejuízo da resolução do contrato a que a estes assiste, em caso de discordância dessas alterações.
3. Quaisquer alterações serão comunicadas ao ISS, I.P., com a antecedência mínima de 30 dias relativamente à data da sua entrada em vigor.

Norma 43.ª

**Integração de Lacunas e Omissões**

Em caso de eventuais lacunas e omissões, as mesmas serão supridas pelo Conselho de Administração e pela Direcção da Instituição, tendo em conta a legislação em vigor sobre a matéria.

Norma 44.ª

**Penalidades**

1. Aos/às utentes/clientes que não cumprem as disposições finais deste regulamento, que pratiquem actos que de alguma forma violem a lei ou que provoquem danos a outros/as utentes/clientes, serão aplicadas as seguintes penalidades:
   a) Numa situação em que a advertência seja aplicada pela 1.ª vez, a sanção pode ser apenas advertência verbal ou escrita;
   b) Suspensão temporária de 5 a 15 dias;
   c) Expulsão.
2. As penalidades mencionadas são da exclusiva competência do Conselho de Administração e da Direcção da Instituição.

Norma 45.ª

**Norma Revogatória**

São revogados todos os regulamentos internos anteriores.

Norma 46.ª

**Entrada em Vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua aprovação pelo Conselho de Administração da Obra de Assistência Social da Freguesia de Sobrosa.